



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA EL DESARROLLO DE UNA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, LA INTEGRACIÓN CON EL GESTOR DOCUMENTAL DE LA OFICINA ANTIFRAUDE DE CATALUÑA, Y CON LAS HERRAMIENTAS Y LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, Y EL SOPORTE Y EL MANTENIMIENTO POSTERIORES
OAC-2026-16**



ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 4 |
| 2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO | 5 |
| 3. ALCANCE DEL PROYECTO | 6 |
| 3.1. Desarrollo de una plataforma de administración electrónica | 6 |
| 3.1.1. Núcleo de información | 8 |
| 3.1.2. Gestor de expedientes | 9 |
| 3.1.3. Registro electrónico | 12 |
| 3.1.4. Portafirmas | 14 |
| 3.1.5. Diseño de formularios y catálogo de trámites | 15 |
| 3.1.6 Cuadros de mando (<i>dashboard</i>) de la solución | 16 |
| 3.1.7 Analítica de datos..... | 17 |
| 3.1.8 Gestor de notificaciones..... | 18 |
| 3.2 desarrollo e implementación de los procedimientos de la OAC sobre la nueva plataforma de administración electrónica | 19 |
| 3.3 Integraciones | 20 |
| 3.4 Pruebas y validación | 24 |
| 3.5 Formación y gestión del cambio | 25 |
| 3.6 Periodo de garantía | 26 |
| 3.7 Soporte y mantenimiento..... | 29 |
| 3.8 Bolsa de horas consignadas para nuevos desarrollos, configuraciones e integraciones | 31 |
| 3.9 Servicio de retorno | 32 |
| 4. REQUISITOS ESPECÍFICOS..... | 33 |
| 4.1 Equipo de trabajo | 33 |
| 4.2 Metodología de trabajo | 33 |
| 4.3 Documentación..... | 33 |
| 4.4 Duración del proyecto y plazos de entrega | 35 |
| 4.5 Órganos de seguimiento y de supervisión | 36 |
| 4.6 Horarios y organización del trabajo..... | 37 |
| 5. NORMATIVA | 38 |



| | |
|---|-----------|
| Anexo 1: Mapa de los procedimientos a implementar | 39 |
| Anexo 2: Catálogo de procedimientos y trámites | 40 |
| Anexo 3: Arquitectura tecnológica y gestor documental | 41 |
| Anexo 4: Procedimiento para tener acceso a los manuales de procedimientos y a la infraestructura tecnológica | 42 |



1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Ley 14/2008, de 5 de noviembre, la finalidad de la Oficina Antifraude de Cataluña (OAC) es prevenir e investigar posibles casos concretos de uso o destino ilegales de fondos públicos, o cualquier otro aprovechamiento irregular derivado de conductas que comporten conflicto de intereses o el uso en beneficio privado de informaciones derivadas de las funciones propias del personal al servicio del sector público.

Son también finalidades de la OAC asesorar y hacer recomendaciones para adoptar medidas contra la corrupción, las prácticas fraudulentas y las conductas que atenten contra la integridad y la transparencia en el ejercicio de las funciones públicas, cooperando con las autoridades competentes y colaborando en la formación en este ámbito del personal al servicio del sector público, y también impulsar todas las medidas que sean pertinentes para lograr la transparencia en la gestión del sector público.

Para llevar a cabo su actividad de manera ordenada y eficiente, la OAC necesita disponer de una plataforma de administración electrónica que posibilite la tramitación de los diversos procedimientos en todos sus ámbitos y, al mismo tiempo, permita mejorar la gestión documental. Actualmente, la OAC no dispone de una plataforma de administración electrónica específica, y procede llevar a cabo el procedimiento de contratación para el desarrollo de esta plataforma.

Para la gestión documental, la OAC cuenta con la solución tecnológica OpenText Documentum y una herramienta de registro electrónico propia, integrada con el conector MUX del Consorcio AOC.

La plataforma de administración electrónica deberá integrarse con la herramienta OpenText Documentum como gestor documental y repositorio final de la documentación. En todo caso, los documentos deben estar almacenados en OpenText Documentum con independencia de dónde se guarde el resto de información o se ejecute la lógica de negocio, garantizando que los nuevos documentos estén en el OpenText Documentum actual y que los documentos ya existentes se puedan consultar desde la plataforma de igual manera que los anteriores, sin diferencias respecto a los nuevos expedientes y documentos que se generen.

El contrato incluye:

- El desarrollo de una nueva plataforma de administración electrónica integrada con los servicios del Consorcio AOC que cuente con un gestor electrónico de expedientes, en el que el OpenText Documentum ya disponible en la OAC sea el gestor documental, y una herramienta de registro integrada con el MUX del Consorcio AOC.



- El desarrollo de un conjunto de procedimientos específicos y de un procedimiento genérico, previamente trabajados internamente, sobre el nuevo gestor electrónico de expedientes.
- La integración con las soluciones con terceros que dispone la OAC y que se detallan en el apartado 3.3 del pliego de prescripciones técnicas, que garantizan la interoperabilidad con las plataformas del resto de administraciones públicas, principalmente, con la administración de la Generalitat y la administración general del Estado.
- La elaboración de un plan de formación y gestión del cambio.
- El servicio de soporte y de mantenimiento de la plataforma de administración electrónica (preventivo, correctivo, adaptativo y evolutivo).
- Bolsa de horas consignadas para nuevos desarrollos, configuraciones e integraciones.

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO

La nueva plataforma de administración electrónica que se requiere contratar e implantar debe ser una solución de software ya desarrollada y parametrizable que, integrada con las diversas herramientas y servicios de administración electrónica, permita tramitar electrónicamente los procedimientos internos, así como la relación con los agentes externos, y la integración con tercera soluciones de la OAC, con una interfaz amistosa y sencilla para el personal de la OAC.

La plataforma debe seguir un diseño modular basado en componentes probados para favorecer la reutilización y garantizar su buen funcionamiento en organismos públicos. Además, la solución debe estar alineada con la legislación vigente en materia de administración pública, es decir, el cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), y disponer de la certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en su categoría ALTA (ENS categoría ALTA); también debe cumplir con la normativa de protección de datos personas y el Reglamento europeo de uso de la inteligencia artificial (IA). Puede ser software libre (incluyendo la posibilidad de que haya sido desarrollado en código abierto) o software propietario/privativo, siempre que cumpla los estándares de calidad del software y de accesibilidad de las interfaces. En cualquiera de los casos, la plataforma se ubicará en los servidores de la OAC y no debe tener límite en cuanto al número de usuarios que deben usarla.

En el anexo 3 se encuentra un resumen de la arquitectura tecnológica y, en caso de que se requieran más detalles por parte de las empresas licitadoras, los pueden solicitar mediante el procedimiento fijado en el anexo 4 de este pliego técnico. En el anuncio de licitación se detallará el momento temporal para efectuar esta solicitud mencionada.

En el apartado 3.2 y en los anexos 1 y 2 de este pliego técnico se detallan los procedimientos a desarrollar en esta nueva plataforma de administración electrónica, así como un catálogo de procedimientos y trámites, con los datos que gestiona, qué trámites se introducen y se modifican, y qué indicadores de gestión se



pueden evaluar periódicamente. En caso de que se requieran más detalles por parte de las empresas licitadoras, los pueden solicitar mediante el procedimiento fijado en el anexo 4 de este pliego técnico.

3. ALCANCE DEL PROYECTO

3.1. Desarrollo de una plataforma de administración electrónica

La plataforma de administración electrónica a implantar debe contemplar todas las fases de la tramitación administrativa (información, inicio, instrucción, resolución, ejecución, control, cierre y archivo), así como la trazabilidad del procedimiento por parte de todos los actores implicados, manteniendo Documentum como gestor documental.

La plataforma debe integrarse con las aplicaciones que detalla el apartado 3.3 de este pliego, y debe interoperar con los servicios de administración electrónica del Consorcio AOC, de la Generalitat de Catalunya (GENCAT) y de la Administración General del Estado (AGE).

La plataforma debe ser una solución con buena usabilidad, con una interfaz eficiente, amigable y sencilla en la carga de documentación y en la tramitación de los procedimientos. Asimismo, la plataforma debe ser multidispositivo (PC, tableta, smartphone) con un comportamiento *responsive*, y con una visualización adaptable accesible, adaptable y de fácil configuración. Todas las ayudas deben estar integradas con botones de ayuda contextual.

Con el objetivo de aplicar el concepto de dato único, la plataforma deberá funcionar con el núcleo de información corporativa de terceros, territorio, cuadro de clasificación documental, catálogo de procedimientos, plantilla y organigrama, manteniendo la información siempre actualizada, independientemente del sistema de información donde tenga lugar la actualización.

En referencia a la automatización de los procedimientos en la plataforma y al desarrollo de los procedimientos específicos y el genérico, la plataforma debe permitir la definición de flujos de tramitación mediante un motor BPM.

La nueva plataforma también debe permitir gestionar los expedientes con datos específicos, incluso con pantallas personalizadas para poder visualizar y gestionar los expedientes de la forma más adecuada.

En relación con la accesibilidad, la plataforma será 100 % web, utilizando navegadores estándar del mercado, accesible a los diferentes usuarios con perfiles definidos, y con permisos de gestión y actuación diferenciados. En base a esto, estos usuarios no necesitarán tener instalado ningún software específico en los dispositivos que utilicen para acceder a la solución. Las aplicaciones deberán basarse, a efectos de accesibilidad, en el RD 1112/2018, basado en las normas WCAG 2.1, y utilizar lenguaje inclusivo con perspectiva de género.



Respecto al idioma de la plataforma, deberá estar al menos en catalán y castellano.

La plataforma debe disponer de las características o los módulos que se especifican a continuación:

- Sistema de información del núcleo: terceros, territorio, usuarios, organigrama técnico y cuadro de clasificación documental.
- Seguridad y acceso único a la plataforma.
- Registro general de entrada y de salida.
- Servicio de digitalización y copia auténtica.
- Gestión de notificaciones, comunicaciones, publicaciones y tablón de anuncios.
- Generación del catálogo de trámites y servicios.
- Gestión de expedientes, procesos y subprocesos.
- Firma electrónica.
- Firma de externos mediante portafirmas.
- Anonimización de documentos.
- Integración con todos los servicios del Consorcio AOC.
- Integración con los servicios e-Justicia (para presentar escritos telemáticamente ante los órganos judiciales que disponen del sistema de gestión procesal e-justicia.cat).
- Integración con los servicios SICER de Correos (para la emisión de cartas en papel).
- Integración con otros programas mediante servicios web (RPC, PSCP...).
- Gestión de datos: explotación de la información.
- Módulo de administración y gestión de usuarios.
- Módulo de auditoría (sistema de trazabilidad y registro de accesos).

La plataforma debe ofrecer todas aquellas funcionalidades y garantías que derivan del cumplimiento de la totalidad de la normativa en materia de administración electrónica.



Asimismo, la plataforma debe estar disponible en los entornos de preproducción y producción. El entorno de preproducción se utilizará como banco de pruebas para la OAC, previamente a la puesta en producción de la solución, y una vez esta solución esté en producción, para poder probar nuevas funcionalidades o llevar a cabo las pruebas que sean necesarias.

Una vez se instale la plataforma en los servidores de la OAC, los trabajos de parametrización de la plataforma, desarrollo de los procedimientos e integraciones, deben ser tareas que se puedan llevar a cabo de forma paralela.

3.1.1. Núcleo de información

El núcleo de la plataforma es el fundamento principal sobre el que se implantan e integran el resto de los componentes y subsistemas de gestión de toda la solución.

Es necesario que el núcleo trabaje bajo el concepto de dato único, que se basa en el hecho de que los datos de los que dispone la OAC no deben estar repetidos. Cualquier información deberá introducirse una sola vez en origen, manteniéndose depurada, normalizada y actualizada, y se debe poder gestionar o consultar desde cualquier módulo de los que forman la plataforma.

El núcleo debe dar cumplimiento a los siguientes requisitos:

- Debe funcionar con tecnología web.
- Debe permitir la representación del organigrama de la OAC.
- El usuario será único y utilizable para todos los módulos que formen la plataforma.
- Se permitirá la autenticación tanto mediante certificado digital como con usuario/contraseña.
- Es necesario que disponga de conexión con el *single sign on* del directorio activo del Microsoft Windows de la OAC, para que se pueda acceder con la validación realizada al conectarse el usuario al dominio corporativo.
- En la gestión de la seguridad, es necesario que se puedan asignar los usuarios a roles o perfiles, y, sobre estos, se concederán permisos de acceso a las diferentes aplicaciones.
- Asignación sencilla y rápida de permisos a los usuarios o grupos y roles sobre los diferentes módulos, datos y documentos que forman la plataforma.
- Debe disponer de utilidades para documentar y presentar el modelo de la organización y seguridad implementado de forma visual y gráfica.
- Es necesario que disponga de medidas de protección, como tiempos máximos de sesión de usuario por inacción con el sistema, que generen bloqueos de sesión, ofuscación o desestructuración de datos.



- Se requiere que la solución disponga de los registros de actividad y trazas con las evidencias de la actividad generada en la operación y explotación del sistema.
- Permitir monitorizar, analizar, investigar y documentar posibles acciones indebidas o no autorizadas, tanto en el ámbito operativo como en el de la administración.
- La plataforma debe permitir disponer de los registros de auditoría, dejando constancia de dichos registros.

3.1.2. Gestor de expedientes

El módulo de gestión de expedientes debe permitir la gestión electrónica de los expedientes y la tramitación electrónica de los procedimientos de la OAC, implantando digitalmente la racionalización, la simplificación y la reingeniería de procesos, procedimientos y trámites.

Toda la tramitación debe estar unificada y basada en familias de trámites o procedimientos, para que, de acuerdo con la parametrización de permisos configurada, los usuarios puedan acceder a otros procedimientos donde se ha configurado el acceso.

La implantación debe garantizar que OpenText Documentum cumpla la función de gestor documental, pero de cara a los usuarios finales y los administradores será transparente, ya que todas las actuaciones durante la tramitación de los expedientes, así como las tareas de administración, se llevarán a cabo sobre la nueva plataforma de administración electrónica.

Las principales funcionalidades del gestor de expedientes deben ser:

- Entorno colaborativo para la participación de las diferentes áreas de la OAC.
- Tramitación 100 % electrónica de expedientes.
- Cuadro de mando (dashboard). El usuario tramitador podrá gestionar su trabajo y llevar a cabo todas las acciones definidas por los procedimientos.
- Interfaz modular y parametrizable.
- Integración con sistemas externos.

Los principales elementos del gestor de expedientes deben ser:

- Generación de expedientes electrónicos.
- Posibilidad de establecer relaciones entre expedientes.
- Consulta de toda la información relativa al expediente.
- Documento electrónico para consultar el historial del expediente.
- Visualización del procedimiento.
- Auditoría del expediente.
- Generación de tareas.
- Posibilidad de extracción de un expediente completo.



La plataforma debe permitir el diseño de procedimientos específicos, de un procedimiento genérico y de todos los componentes necesarios para poner en marcha un nuevo procedimiento. Las funcionalidades necesarias son las siguientes:

- Catálogo de fases, trámites y tipos documentales
- Auditorías
- Circuito de firma
- Modelo estático de datos:
 - Entidades
 - Formulario de entidades
 - Formulario de búsqueda
 - Tabla de validación
- Reglas de proceso. Acciones que se ejecutan en el contexto de un expediente cuando se cumplen determinadas condiciones de tramitación.
- Reglas de publicación.
- Analítica de datos y cuadro de mando.
- Informes.
- Inventario de procedimientos.
- Diseño gráfico.
- Permisos y responsabilidades.

La solución deberá proporcionar a la OAC la total autonomía en la gestión y la administración del gestor de expedientes, respecto a las siguientes capacidades:

- Perfiles de usuario:
 - Definir, modificar y eliminar perfiles de usuarios y sus permisos de acceso.
- Campos adicionales:
 - Capacidad de creación de campos adicionales de los expedientes, trámites y documentos.
- Disponibilidad de información:
 - Capacidad de visualización y extracción de datos de los expedientes, procedimientos y funcionamiento de la plataforma, de acuerdo con plataformas ofimáticas estándar de mercado como pueden ser hojas Excel, documentos Word o PDF, etc., y formatos estructurados como por ejemplo JSON o XML.
 - Definir, guardar, modificar y eliminar consultas e indicadores sobre expedientes, documentos, asentamientos en los registros, e incluso permitir el filtrado por estos campos adicionales.
- Cuadros de mando e informes:
 - La solución deberá permitir disponer de cuadros de mando en línea para la confección de informes con vistas personalizadas.
 - Los informes y los cuadros de mando se podrán obtener a base de *key performance indicators* (KPI) a partir de la información almacenada en la



solución del gestor de expedientes. La plataforma debe implementar KPI de serie y permitir modificar o crear otros KPI nuevos durante la vida en producción de la solución.

La plataforma debe incorporar un catálogo de procedimientos donde se creen, se modifiquen y se parametrizan las familias, subfamilias y procedimientos del Catálogo único de procedimientos, que son usados posteriormente para la generación de expedientes, manteniendo una codificación única. La creación de un nuevo procedimiento se debe realizar a través de un asistente de diseño, seleccionando las fases y los trámites que lo formarán o bien clonando un procedimiento ya existente (familia o subfamilia), pudiendo modificarse su estructura.

La plataforma debe proporcionar las siguientes funcionalidades para la diagramación e implantación de los procedimientos:

- El diseñador gráfico de procedimientos debe permitir modelar los procedimientos con acciones como visualizar gráficamente el procedimiento modelado, añadir/eliminar fase, modificar trámites asociados a una fase, visualizar subproceso asociado a un trámite, modificar flujos y asociar condiciones, etc.
- En cuanto a las reglas de proceso, la plataforma debe permitir acciones que se ejecutan en el contexto de un expediente cuando se cumple un evento determinado de tramitación. Algunos ejemplos serían enviar un correo electrónico, llenar datos de una entidad de forma automática, controlar el avance por un flujo en función de determinadas condiciones, etc.
- Definir, modificar y eliminar circuitos automatizados de procesos de forma flexible, sencilla, fácilmente inteligible, con control del circuito por campos adicionales.
- Estos circuitos automatizados se deberán poder diseñar con un diagrama de flujo desde la misma plataforma.
- Estos circuitos automatizados deberán poder adaptarse a las necesidades y sin limitación del número de pasos.
- Estos circuitos deben poder desencadenar acciones tales como el envío de notificaciones, comunicaciones, alertas visuales, peticiones de trabajo, envío a terceras aplicaciones interoperables y otras.
- Estos circuitos automatizados deben poder ser diseñados y operados desde una plataforma externa al gestor de expedientes que orqueste todo el proceso interactuando con el gestor de expedientes y perfectamente integrada a través de los servicios web que se requieran.



- El sistema dispondrá de una capa de servicios web para realizar las operaciones más comunes de la plataforma, como abrir expedientes, añadir documentos individuales o de forma masiva, o notificar o enviar un documento a flujo de firma. Además, se deben poder consultar los datos de la plataforma para poder dar continuidad a la tramitación de un procedimiento fuera de la plataforma.

3.1.3. Registro electrónico

El módulo de registro debe permitir el registro de entrada y salida presencial y telemático de documentación, apoyando los procesos operativos de registro siguiendo los estándares correspondientes (como SICRES v4) y el esquema nacional de interoperabilidad.

Para enviar y recibir registros telemáticos, el registro de la OAC está integrado con el conector MUX del Consorcio AOC y hay que mantener esta integración en el nuevo registro electrónico.

Otra vía de comunicación muy importante de la OAC es el software de código abierto Globaleaks, utilizado para recibir comunicaciones de personas informantes y enviarles documentación. En la actualidad no se dispone de integración del registro con Globaleaks, que ahora funciona solo como un buzón en el que se recogen o se dejan mensajes, y se debe proceder a su integración.

Algunas de las funcionalidades de las que debe disponer el nuevo registro son:

- Creación y edición de asentamientos registrales tanto de entrada como de salida, con capacidad de anexar documentación y digitalizar documentación (como copia simple o copia auténtica). La digitalización puede ser en el momento de la creación del asentamiento o en diferido.
- Sellado electrónico de documentos a través de certificado de la AOC. Este sello se puede incluir en la documentación a través de un componente interno o invocando servicios de entidades certificadoras como @firma.
- Expedición de justificantes de presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones, indicando quién y para quién presenta la documentación.
- Intercambio de asentamientos registrales entre administraciones públicas: expedición del acuse de recepción del asentamiento y documentación registral.
- Impresión de los documentos y de los datos de registro.
- Asignación correlativa de la numeración.
- Registros asociados para dejar constancia de la existencia de determinada vinculación entre ellos.

- Historial de modificaciones, mediante el cual se podrá consultar cada modificación que sufren los datos de registro.
- Base de datos de personas físicas y jurídicas para incorporar a las personas físicas o jurídicas que actuarán como remitentes en los registros de entrada y destinatarios en los registros de salida.
- Realización de búsquedas sobre los registros y emisión de informes.

Este módulo debe garantizar:

- Impulsar la eliminación del papel mediante la digitalización de la documentación.
- Unificar el registro de entrada y salida de documentos, integrándolo también con el software Globaleaks.
- Gestionar la distribución de la documentación hasta la unidad de destino.
- Gestión de toda la documentación que entra y sale de la OAC mediante procesos automatizados, y debe permitir archivar, distribuir y controlar toda la información con la máxima eficacia.

El objetivo es disponer de un completo sistema de distribución de los asentamientos registrales y sus documentos asociados, de modo que, para las diferentes áreas destinatarias de la documentación dentro de la OAC, se pueda asignar un grupo de usuarios o un solo usuario que accedan a la distribución automática de estos registros. Una vez distribuido el registro, los usuarios destinatarios podrán aceptar y archivar, rechazar o reenviar al destino correcto en caso de error.

Las principales funcionalidades serán:

- Bandeja de distribución. Muestra el usuario conectado, los registros que han sido distribuidos a su persona y grupo al que pertenece.
- Historial de distribución.

La administración del registro tiene como objetivo llevar a cabo las tareas de administración propias de un sistema de registro, gestionando los elementos que lo forman:

- Gestión de oficina de registro.
- Gestión de libros de registro de entrada y salida.
- Gestión de usuarios.



- Configuración de la distribución de registros.
- Gestión de los tipos de asuntos.

El registro telemático permitirá a una persona física/jurídica iniciar una aportación de documentación electrónica para la OAC con unos datos y documentos o archivos específicos.

Respecto a la atención presencial, la herramienta debe permitir trabajar con los conceptos de ventanilla única y de simplificación administrativa, cumpliendo con la legalidad en materia de registro. De esta manera:

- Debe gestionar la documentación enviada o recibida a través de canales como oficinas de registro presencial, registro electrónico, otros organismos (a través del SIR) y unidades tramitadoras.
- Debe distribuir la documentación, de manera controlada y segura, a los órganos responsables de su gestión, pudiéndose integrar con el gestor documental de la OAC.

Dada la especificidad de la OAC, hay que garantizar alternativas para poder mantener el anonimato en relación con las entradas que provienen del canal de alertas y denuncias. Concretamente, el sistema debe permitir gestionar una copia de un documento como copia auténtica parcial, en la que, con herramientas del sistema, se puedan eliminar ciertos contenidos que sean irrecuperables, con el fin de así poder anonimizar el documento y sin que sea posible llegar al documento original a partir del documento anonimizado.

3.1.4. Portafirmas

El portafirmas debe ser un gestor centralizado de documentos que permita la firma digital de forma sencilla por parte de los usuarios conforme a la normativa vigente.

La firma electrónica se podrá realizar sobre documentos de manera individualizada y también crear circuitos de firma con la definición lógica de firma según cargos o personas.

Las principales funcionalidades serán:

- Peticiones de firma de los documentos, que permita cambios en el orden de los firmantes *a posteriori* en caso de que un firmante no lo haya hecho.
- Firmantes, personas, cargos e invitados. Los firmantes se pueden identificar como personas o como cargos.
- Líneas de firma sobre los documentos.



- Informe de firma para verificar la firma realizada a través de herramientas externas.
- Delegación, sustitución y autorización de la firma.
- Rechazo fehaciente, para dar la opción de realizar, mediante una firma, el desacuerdo con el documento.
- Gestión documental. Facilitar estrategias de almacenamiento de todos los documentos firmados en el gestor documental.

Algunas características del portafirmas deben ser:

- Permitir soportar varios formatos de firma, como CAdES, XAdES y PAdES.
- El módulo deberá disponer de conectores y servicios de certificación en la nube.
- Validación en segundo plano ante procesos de firma masiva.
- Movilidad con otros dispositivos. El módulo debe poder adaptarse fácilmente a dispositivos como móviles o tabletas.
- Compatibilidad con @FIRMA.

3.1.5. Diseño de formularios y catálogo de trámites

El módulo de diseño de formularios dinámicos debe permitir la generación de los formularios dinámicos, el almacenamiento de datos y la posterior explotación de estos datos. Estos formularios pueden ser invocados desde el módulo del gestor de expedientes para la realización de la carga de información relacionada con los procedimientos.

El módulo de diseño de formularios dinámicos deberá permitir, de una manera sencilla y ágil, diseñar formularios mediante un sistema de reglas de negocio para que los perfiles sin conocimiento técnico puedan realizar cambios en el proceso de captación de la información a la ciudadanía. Este módulo permite la lógica entre campos, la interacción con base de datos de conocimiento, la persistencia de datos, y la normalización y la interacción con otros sistemas de información.

Las principales funcionalidades serán:

- Diseño de formularios de forma ágil y sencilla sin necesidad de conocimiento técnico.
- Captura de información guiada a través de expresiones.



- Formularios utilizables, adaptables e intuitivos.
- Integración con sistemas externos para definir la lógica de negocio.
- Explotación de la información recogida en los formularios.

Los módulos de diseño de formularios dinámicos deben contener los siguientes submódulos:

- Gestor de expedientes: Permite definir la lógica del formulario e integraciones con sistemas externos, disminuyendo la dependencia entre formularios y reglas de negocio.
- Diseñador: Interfaz que permite la selección de elementos *drag&drop* y define la lógica del formulario. Deberá ofrecer también estas funcionalidades: previsualización de los formularios en tiempos de diseño, versionado de formularios, exportar e importar formularios, y definición de plantillas de formularios, entre otros.
- Renderización: Muestra los formularios para que sean utilizados por los usuarios finales, procesa la definición del formulario diseñado y lo representa visualmente usando la tecnología correspondiente. Permite capturar actos del usuario final ejecutando la lógica de negocio y así posibilitar cambios de nuevo.
- Servicios: Permite extraer los datos recogidos en los formularios para su posterior explotación, y posibilita la gestión y la ejecución de los formularios desde sistemas externos.

3.1.6 Cuadros de mando (*dashboard*) de la solución

En relación con los cuadros de mando de la solución, el usuario tramitador podrá gestionar su trabajo y realizar todas las acciones definidas para sus procedimientos. Debe ser un punto centralizado de información desde donde el instructor del procedimiento pueda, de forma sencilla, localizar la documentación y la información que necesita en cada momento.

Debe permitir mostrar, de forma fácil, intuitiva y ágil:

- Lista de expedientes, con sus estados, que permita el conocimiento del estado general del expediente. Aquella información que permita conocer el estado de los expedientes de los que son responsables, bien porque son instructores o por pertenecer a unidades orgánicas o grupos de trabajo a los que pertenecen. Asimismo, visualización proactiva sobre los plazos de resolución y suspensiones, entre otros.



- Lista de tareas que tienen asignadas o encargadas por otros departamentos/usuarios, visualizándose fácilmente las pendientes, tanto personal como en el ámbito de unidad o grupo de trabajo al que pertenecen, así como aquellas que hay que promover. Así mismo, visualización de los vencimientos de los encargos que permita priorizar las tareas.
- A modo de seguimiento y control, aquellas tareas o avisos/alertas que puedan estar programadas por el mismo usuario o que el sistema determine de forma automática, sobre el control de plazos.
- Para el seguimiento y control, lista de eventos automáticos fruto, por ejemplo, de la interoperabilidad y la integración con sistemas ajenos de otros agentes, como puede ser el acceso a una notificación por parte del interesado de un expediente, la finalización de una tarea encargada a otro usuario, etc.
- Mostrar indicadores numéricos y gráficos de los elementos indicados de la situación del usuario o la unidad y el grupo de trabajo a la que pertenece.
- Un calendario de alertas sobre vencimiento de tareas y expedientes, y recordatorios que ayuden al control y el seguimiento de expedientes. La entrada en la agenda podrá ser generada directamente desde un trámite del expediente, el vencimiento de un trámite (audiencia, publicación, etc.), el vencimiento de una tarea o directamente por entrada manual en el calendario.

3.1.7 Analítica de datos

En cuanto a la analítica de datos, la plataforma permite disponer de cuadros de mando y de informes que permitan el filtrado de datos, y la monitorización y el control de la actividad administrativa de la OAC, para controlar fácilmente los indicadores y KPI más importantes para cada ámbito de gestión, cargas de trabajo, tiempo y compromisos de servicio, cuellos de botella, etc., así como de indicadores económicos, de productividad y de descripción que ayuden a los diferentes responsables a tomar decisiones mediante información que deberá ser representada de forma muy visual y gráfica, y mediante tablas.

Durante el proyecto, la contratista generará los cuadros de mando necesarios que solicite la OAC. Además, también pondrá a disposición de la OAC el conocimiento y las herramientas necesarias para poder extraer información estructurada, así como que esta información se pueda incluir en otras herramientas de analítica de datos, como la existente actualmente de PowerBI.

La analítica de datos debe garantizar las siguientes funcionalidades:

- La interacción usuario-sistema debe ser amigable, flexible y potente, mediante navegadores web.



- Disponer de un *datawarehouse* que permita disponer de un sistema transversal de indicadores de acuerdo con cubos multidimensionales que estructuren la información almacenada de forma que permitan extraerla, transformarla y explotarla; visualizar resultados de la organización y realizar combinaciones obteniendo un determinado grado de detalle de la información.
- Alimentación automática del *datawarehouse* mediante procesos bajo demanda o planificados que permitan la carga de datos de todos los componentes que forman la solución, que simplifique la explotación y el análisis para la creación de informes, así como la apertura de datos, y que permitan la explotación para la obtención de información, informes y cuadros de mando.
- Los cubos multidimensionales deben permitir exportar la información a formatos ofimáticos.
- Se requiere una herramienta basada en inteligencia de negocio que incorpore un motor analítico que permita analizar y explotar la información del repositorio.
- Interfaz de fácil acceso y amigable para la presentación de datos mediante gráficos, tablas e iconografía, que ayude a representar e interpretar la información, y que sea interactiva con el usuario.
- Se requerirá una explotación adecuada de la información, lo que debe permitir el seguimiento gráfico, cronológico, de tendencias y de estadísticas.
- Un sistema transversal de indicadores que debe estar totalmente integrado, facilitando el acceso a los usuarios y comunicando los datos de la corporación de una forma visual y muy intuitiva
- El nivel de análisis de la información que se pueda obtener tiene que depender del nivel de permisos de seguridad del usuario que se conecta.

Asimismo, la plataforma deberá incorporar una API que permita la extracción y la carga automatizada en la plataforma de datos de la OAC de todos los datos necesarios de la actividad administrativa de la OAC y, en especial, de las de la actividad de investigación, así como de las actividades sancionadoras y de protección, para permitir su explotación y enriquecimiento con los datos externos debidamente recopilados, tratados y estructurados en el marco de la estrategia de inteligencia basada en el análisis de datos de la OAC.

3.1.8 Gestor de notificaciones



Este módulo proporciona al ente o al ciudadano un punto centralizado de acceso a sus notificaciones electrónicas, mediante la integración con el servicio eNotum del Consorcio AOC.

El módulo contará con las siguientes funcionalidades:

- Gestión de notificaciones y de otra correspondencia generada por el sistema, integrado con los diferentes módulos de gestión de la plataforma.
- Control de los procesos de notificación por el canal presencial, telemático o cualquier otro que se establezca.
- Impresión de documentos a notificar, tanto de forma individual como masiva.
- Debe ser adecuado a la legislación vigente en cada momento en materia de servicios postales y notificaciones en el ámbito de las administraciones públicas.
- Automatización de remisión y retorno de evidencias de notificaciones, a y desde servicios externos de notificación.
- Integración e interoperabilidad con sistemas externos de otras organizaciones, como EACAT, VIA OBERTA, MUX, eNOTUM, SICER, TEU, BOE o DOGC, entre otros.
- Visualización de una lista con la información más relevante de la notificación.
- Visualización de la información detallada de la notificación: número de expediente, organismo emisor, procedimiento, titular (nombre, correo electrónico, DNI...), destinatario (nombre, correo electrónico, DNI...), fecha de creación, estado (pendiente de comparecencia, notificada o rechazada) y fecha de estado.
- Desde la vista detallada se debe poder aceptar o rechazar la notificación si esta está en estado «pendiente de comparecencia».
- Si la notificación ha sido aceptada (en estado de «notificada»), se permitirá:
 - o Descargar el archivo con la notificación.
 - o Descargar la certificación firmada con un sello electrónico de la organización de aceptación o, de lo contrario, de rechazo de la notificación.

3.2 desarrollo e implementación de los procedimientos de la OAC sobre la nueva plataforma de administración electrónica

Previamente a empezar el desarrollo de los procedimientos de la OAC para su implementación, la empresa adjudicataria deberá entender los diferentes



procedimientos y confirmar su funcionamiento y, si fuera necesario, hacer propuestas de simplificación y automatización con las herramientas informáticas donde se implantarán. Se deberá confirmar la definición de las plantillas de procedimientos (con un máximo de 12 en conjunto) y realizar una maqueta de estos procedimientos.

Seguidamente, la empresa adjudicataria encargará de parametrizar, dentro del nuevo gestor de expedientes, los diferentes procedimientos específicos que se detallan a continuación, así como uno genérico, con el complemento de la información que consta en los anexos 1 y 2, y en coordinación con los técnicos de la OAC, para ir validando fases cortas de la implantación.

Posteriormente, se probarán los procedimientos siguiendo todo el circuito de tramitación hasta que den cumplimiento a lo que exige la OAC y se aprovechen las potencialidades del nuevo gestor de expedientes electrónicos con las integraciones que se detallan en el apartado 3.3. Se realizarán pruebas de validación y de experiencia de usuario para los diferentes perfiles creados.

Los procedimientos siempre deberán tener flexibilidad para poder incorporar tareas del procedimiento genérico en caso de que sea necesario. Para ello, se identificarán el conjunto de tareas que se pueden hacer en un procedimiento genérico; entre otras: notificar, pedir la participación de alguien en el expediente creándole una tarea, añadir documentación, enviar un documento a firmar o realizar un requerimiento.

Existen tres niveles de definición de los procedimientos:

- Los que están definidos con manual y flujoograma, y se deben revisar antes de implantar, para aprovechar al máximo las posibilidades de la herramienta, y se deben definir las plantillas.
- Los que no están definidos más allá de un análisis previo y habrá que terminar de definirlos (procedimiento sancionador), y se debe acabar generando el manual del procedimiento.
- Los que se deben definir desde cero (procedimiento de protección de persona alertadora) y se debe acabar generando el manual del procedimiento.

A continuación se enuncian los procedimientos a desarrollar e implementar sobre la nueva plataforma:

- Procedimiento de admisión de denuncias (Dirección de Análisis e Investigaciones).
- Procedimiento de análisis previo de verosimilitud (Dirección de Análisis e Investigación).

- Procedimiento de investigación (Dirección de Análisis e Investigaciones).
- Procedimiento de supervisión de sistemas internos de información (Dirección de Prevención).
- Procedimiento sancionador (Área de Legislación y Asuntos Jurídicos). Este procedimiento no está desarrollado con el mismo nivel de detalle que el resto. Se dispone de un primer planteamiento, y el proyecto implicará su diagramación e implantación, previa definición por parte de la OAC, con una fase cero más intensiva para su definición.
- Procedimiento de sistema interno de alertas de la OAC (Dirección de Prevención).
- Procedimiento de protección a la persona alertadora. Se pide al licitador que defina este procedimiento en el marco del proyecto.
- Procedimiento genérico.

3.3 Integraciones

La plataforma de administración electrónica deberá integrarse con:

- Las herramientas y los servicios de administración electrónica del Consorcio AOC:
 - o eNOTUM: notificar un documento, seguir el estado de la notificación para recuperar información sobre el estado de dicha notificación y, si es procedente, la evidencia de notificación. A partir del cambio de estado de la notificación, el sistema debería advertir al usuario tramitador de los plazos establecidos por la normativa aplicable y de sus efectos.
 - o MUX: integración del registro para el intercambio de registros telemáticos de entrada y salida.
 - o DESA'I: para obtener la documentación de los registros del MUX.
 - o eTAULER: desde el mismo expediente electrónico se debe poder realizar la publicación en el servicio eTauлер de un documento y recuperar las evidencias de publicación.
 - o EACAT: enviar registros de salida a administraciones públicas desde la misma plataforma.
 - o VIA OBERTA: para poder realizar consultas de datos y documentos interoperables desde el gestor de expedientes.



- CÒPIA: poder digitalizar documentos con carácter de copia auténtica y que permanecen vinculados directamente a la anotación de registro. Integrar la herramienta en la tramitación de expedientes para poder generar copias auténticas de documentos electrónicos incorporados al expediente. Publicar las copias auténticas en la sede electrónica para su verificación mediante el código CSV.
 - PSIS: para validar las firmas de los documentos que se incorporen al expediente y no dejar incorporar documentos con firmas no válidas o, como mínimo, advertir de ello al usuario que los incorpora.
 - CARPETA CIUDADANA: durante la tramitación de un expediente se deberá poder indicar qué documentos puede ver el ciudadano en la carpeta ciudadana.
 - REPRESENTA: integración para garantizar el derecho a la representación electrónica por parte de la ciudadanía.
 - E-FACT: integración para la recuperación de facturas electrónicas.
 - eTRAM: trámites electrónicos dirigidos a la ciudadanía, las solicitudes de acceso a la información pública o los trámites asociados a la LOPDGDD, entre otros.
- Globaleaks: mediante el software de denuncias gratuito y de código abierto Globaleaks se reciben en la OAC denuncias anónimas (Buzón de denuncias anónimas) y denuncias internas (Sistema interno de alertas) con documentación que se registra de entrada. Estas entradas pueden generar la creación de un nuevo expediente o asignarse a uno existente. En sentido inverso, se realizan comunicaciones a la persona denunciante, peticiones de información y documentación, e incorporación de información de respuesta. En relación con Globaleaks, la plataforma debe permitir que:
- Cuando entre una denuncia, se autorregistre mediante el módulo de registro, se notifique a los afectados internamente y se incorpore la documentación que va cifrada.
 - Cuando salga una notificación o comunicación sobre una denuncia, se autorregistre mediante el módulo de registro, se notifique a los afectados internamente y se incorpore la documentación.
- La documentación para integrar con este servicio se puede encontrar en la página web de Globaleaks (<https://docs.globaleaks.org/en/stable/>).
- SIA (Sistema de Información Administrativa de la AGE): Actualización de la información recogida en el catálogo de procedimientos de la plataforma.



- SIR (Sistema de Interconexión de Registros de la AGE): Para enviar y aceptar o rechazar los registros recibidos de otras administraciones públicas de fuera de Cataluña.
- OpenText Documentum: La nueva plataforma de administración electrónica se integrará con el gestor documental del que dispone la OAC. Todos los documentos deben estar almacenados en OpenText Documentum, garantizando que los nuevos documentos y los documentos ya existentes se puedan consultar desde la plataforma de igual manera, sin diferencias.

La documentación para integrar con este servicio se puede encontrar en la página web de Documentum (<https://www.opentext.com/es-es/productos/documentum-content-management>).

Por otra parte, la OAC utiliza un conjunto de herramientas con las que no hay que realizar una integración, y que son las siguientes:

- Sede electrónica: es necesario que la interfaz pública del catálogo de trámites de la nueva plataforma de administración electrónica, así como el sistema de tramitación telemática para entidades y ciudadanos, puedan adaptarse con imagen gráfica, fuentes, estilos y CSS a la de la sede electrónica, y cumplir el manual de identidad corporativa de la OAC, de modo que cuando la sede electrónica llame a un enlace de este catálogo, se mantenga el aspecto y sea totalmente transparente para el usuario, a pesar de pertenecer a dos sistemas diferenciados.

Hay que tener en cuenta que la sede electrónica de la OAC es un desarrollo propio, construido sobre un gestor de contenidos de uso generalizado, que será renovada próximamente y podría utilizar un gestor diferente del actual, aunque, en todo caso, sería un gestor de uso generalizado.

- El GEEC (Gestor Electrónico de Expedientes de Contratación) de la Generalitat: para los expedientes de contratación pública.
- GECAT de la Generalitat: para la contabilidad pública y la gestión presupuestaria.
- Herramienta de RRHH Epsilon del Grupo Castilla: solución para la gestión de recursos humanos.

Derivado del uso de las herramientas GEEC y GECAT, la OAC genera expedientes y documentos electrónicos que se conservan en el gestor documental ARESTA (plataforma corporativa de gestión documental de la Generalitat de Catalunya para tratar y preservar la información y la documentación electrónica), que cubre tanto la fase de tramitación, cuando el expediente se está tramitando, como la fase de vigencia.



La implementación del catálogo de procedimientos y trámites de la OAC ha tenido en cuenta el modelo de gestión documental de ARESTA y, por tanto, la nueva plataforma de administración electrónica acabará gestionando expedientes que deberían poder ingresar en un futuro en ARESTA.

El planteamiento futuro de la OAC es poder transferir toda la documentación y los expedientes electrónicos de la nueva plataforma de administración electrónica a ARESTA, para disponer de toda la documentación y los expedientes cerrados en un mismo repositorio documental.

Por lo tanto, en un futuro, al realizar el cierre del expediente electrónico, habrá que hacer el ingreso en ARESTA, lo que supondrá utilizar sus servicios web (por ejemplo, ingresar un documento, informar de metadatos de un expediente y documentos, foliar y cerrar expediente, entre otros).

La solución implantada de gestión de expedientes debe permitir, en un futuro, dar cumplimiento a la integración con ARESTA, es decir, que los expedientes y los documentos electrónicos que se generen en la nueva plataforma tengan el formato adecuado para ingresar en ARESTA y cumplan su modelo de gestión documental (metadatos, formatos, etc.).

No es objeto de esta licitación la integración con ARESTA, pero durante el diseño y la implantación de la nueva plataforma se deberá tener en cuenta el modelo de gestión documental de ARESTA, y el procedimiento de ingreso de documentos, que se encuentra publicado en la siguiente dirección:

<https://ctti.gencat.cat/ca/detalls/detallarticle/aresta#manuals-i-documentacio>

3.4 Pruebas y validación

El despliegue sobre el entorno de preproducción y producción de la nueva plataforma irá a cargo de la empresa adjudicataria. La metodología de configuración e implementación prevé fases cortas o de desarrollo ágil que permitan identificar y corregir errores de planteamiento lo antes posible.

Antes de la puesta en producción, la empresa adjudicataria se ocupará, utilizando sus propios recursos, de realizar todas las pruebas unitarias, de integración, en su caso, de migración, y de consistencia y funcionales.

El alcance de estas pruebas se determinará junto con la OAC con el objetivo de que la dedicación del personal de la OAC para realizar las pruebas previas a la puesta en producción requiera la menor dedicación posible.

En relación con el OpenText Documentum y su integración con la nueva plataforma, habrá que llevar a cabo las pruebas adecuadas para asegurar que desde la nueva plataforma se verán los documentos y expedientes que se encuentran actualmente en el gestor documental de la OAC sin ninguna diferencia respecto a los nuevos expedientes y documentos que se generarán con la nueva plataforma.



Para llevar a cabo esta actuación, se podrá realizar la integración con la instalación actual de OpenText Documentum de la OAC, o migrar la documentación actual a una nueva instalación de OpenText Documentum.

La OAC ofrecerá el soporte técnico necesario a la contratista para poder entender las personalizaciones, desarrollos y tablas auxiliares registradas de la actual implementación de OpenText Documentum de la OAC.

La empresa adjudicataria realizará todas las pruebas que sean necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de todo el sistema, de manera que las posibles pruebas que deba realizar el personal de la OAC se limiten a aspectos muy detallados, donde el conocimiento profundo de su actividad sea relevante para detectar malos funcionamientos. La responsabilidad de la ejecución de las pruebas corresponderá a la adjudicataria, que deberá:

- Incluir en su oferta una propuesta inicial del plan de pruebas que explique cómo se llevarán a cabo y los resultados que se derivarán.
- Acordar los aspectos concretos del plan de pruebas final a realizar, incluyendo pruebas de experiencia de usuario, así como los criterios de aceptación, con los responsables de la OAC.
- Ejecutar y documentar las pruebas reales para facilitar el seguimiento por parte de los responsables de la OAC. Estas pruebas deben ser realizadas con los diferentes perfiles de usuario del sistema y para todas sus funcionalidades.

En relación con la implementación de los procedimientos específicos, se aplica la misma metodología de las pruebas descritas en relación con la plataforma de administración electrónica.

3.5 Formación y gestión del cambio

La empresa adjudicataria debe elaborar un plan de formación y gestión del cambio. Este plan debe contemplar la formación del personal de la OAC que deberá utilizar la plataforma y el uso de los procedimientos en sus diferentes perfiles o roles, para proporcionar los conocimientos necesarios para garantizar su uso correcto.

En cuanto al plan de formación y gestión del cambio, se indicará la secuencia de actividades a realizar para que los usuarios adquieran el conocimiento necesario para asegurar el éxito en la implementación de la plataforma. Toda la documentación y los materiales audiovisuales deben estar en lengua catalana. Este plan debe incluir, como mínimo:

- Número de sesiones presenciales y en línea.
- Documentación en guías de autoayuda.
- Manuales de usuario y de administrador de los módulos.
- Grabación y edición de un archivo audiovisual con la sesión formativa.



- Test / ejercicios de evaluación del conocimiento.
- Formación específica para los administradores de la plataforma.
- La estrategia para garantizar que se ha adquirido el conocimiento necesario de los usuarios para asegurar el éxito en la implantación de la plataforma.

Además de las horas de formación previstas en el plan para los usuarios, se luirán todas las horas necesarias para formar al personal técnico de la OAC que deba realizar tareas de administración o gestión de las herramientas que forman la solución, en el mantenimiento de los procedimientos específicos y el genérico diagramados, en la utilización del modelo de datos de la aplicación, generación y manipulación de listas e informes, sistemas de seguridad, y en todos los aspectos que sean necesarios para la correcta utilización de la plataforma.

El número mínimo de horas de formación presencial será de 25 horas.

La empresa adjudicataria deberá elaborar el material docente necesario y específico, para disponer del curso en formato audiovisual dividido por capítulos o píldoras, y que de esta manera se pueda recibir la formación asíncronamente por parte de las personas usuarias. Esta formación audiovisual quedará a disposición de la OAC, sirviendo como referente para todos los usuarios.

Paralelamente, los usuarios deben poder disponer de un entorno de pruebas para poderse familiarizar adecuadamente con la nueva herramienta sin ningún riesgo operativo.

En cuanto al horario de formación, se adaptará a las necesidades de la OAC y se planificará en el tiempo, de manera que coincida, preferiblemente, con el periodo inmediatamente anterior a la puesta en funcionamiento del módulo correspondiente. El calendario de las formaciones se concretará entre los responsables del contrato y la empresa adjudicataria.

En cuanto a la logística, el lugar y fechas correspondientes a la formación se establecerán entre las partes. La logística de organización del curso (convocatorias, reserva de salas, espacio telemático, etc.) será responsabilidad de la OAC. Las sesiones de formación se realizarán presencialmente en las dependencias de la OAC o telemáticamente, según se acuerde con la OAC durante la ejecución del proyecto. El número de sesiones y de asistentes será acordado entre la empresa adjudicataria y los responsables del contrato de la OAC.

Por otra parte, en cuanto a la gestión del cambio en el momento de la puesta en producción de la plataforma, y de los procedimientos específicos y del genérico, y para garantizar el éxito del proyecto y la consolidación de la plataforma, es esencial indicar las medidas que se ejecutarán desde el inicio del proyecto y hasta su finalización. En este aspecto, se considera adecuado realizar sesiones para explicar e implicar en el proyecto de gestión del cambio a los diferentes perfiles de usuarios de la plataforma, así como preparar toda la organización para una entrada en servicio exitosa de la nueva plataforma. Estas medidas irán dirigidas a los diferentes



perfíles de usuarios de la plataforma. En cuanto al dimensionamiento del servicio, se deberá programar y ajustar a la dimensión de la plantilla de la OAC, previendo las acciones formativas necesarias para cada tipo de colectivo, según si su perfil es directivo, técnico, administrativo, informático o de administrador de la plataforma.

Para la gestión del cambio, la empresa adjudicataria apoyará la puesta en producción de la plataforma, y de los procedimientos específicos y del genérico, con sesiones tanto presenciales como con soporte remoto, según se acuerde con la OAC durante la ejecución del proyecto. Como mínimo, se llevarán a cabo 5 sesiones presenciales, que se podrán distribuir según necesidades de la OAC, y tal como se vaya desplegando la herramienta a todo el personal con el procedimiento genérico y a los usuarios afectados por los procedimientos específicos.

Como mínimo, el equipo de trabajo adscrito al contrato y directamente implicado en su implementación funcional deberá estar disponible durante las dos primeras semanas una vez puesta en producción la nueva plataforma, y los procedimientos específicos y el genérico, de manera que puedan resolverse diariamente las dudas más comunes de los usuarios, así como posibles incidencias que requieran ajustes menores de la solución de forma ágil.

3.6 Periodo de garantía

Una vez finalizada la puesta en funcionamiento de la nueva plataforma electrónica, se inicia el periodo de garantía de seis meses de duración.

La garantía implica que la empresa adjudicataria reparará sin coste cualquier defecto de la plataforma electrónica para la tramitación de los expedientes administrativos o cualquier desajuste con las especificaciones acordadas con carácter previo a su puesta en funcionamiento y contenidas en el presente pliego de prescripciones técnicas. Adicionalmente, se deben resolver la totalidad de las anomalías detectadas que sean imputables a la empresa adjudicataria, con la única exclusión de los eventuales evolutivos que deban desarrollarse.

En relación con el desarrollo y la implementación de procedimientos específicos y el genérico, también se aplican los seis meses de garantía en concepto de desajustes que se puedan producir durante la tramitación de estos procedimientos.

El servicio prestado como consecuencia de la corrección de errores se hará de conformidad con este pliego y, por tanto, disfrutará de un nuevo periodo de garantía, sin que esto afecte al inicio de la fase de soporte y mantenimiento.

La resolución de incidencias relacionadas con la garantía se hará según los siguientes acuerdos de niveles de servicio (ANS):



| Tipo de incidencia | Franjas de tiempo | | |
|---------------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| | Tiempo de respuesta | Tiempo de resolución | Cobertura |
| Incidencia crítica | 1 hora | 3 horas | 24x7 |
| Incidencia grave | 3 horas | 24 horas | Horario de atención |
| Incidencia normal | 24 horas | 72 horas | Horario de atención |

El tipo de incidencias se refiere a:

- Incidencia crítica: La plataforma no funciona o una de las funcionalidades básicas no funciona. Implica una parada de las operaciones normales de funcionamiento de la plataforma.
- Incidencia grave: la plataforma o una de sus funcionalidades tiene una anomalía importante, que dificulta las operaciones normales, aunque es posible seguir prestando el servicio.
- Incidencia normal: La plataforma o una de sus funcionalidades tiene una incidencia que no afecta al normal desarrollo de la actividad del servicio.

Además, y aparte de las incidencias descritas, las consultas y peticiones que se realicen durante el periodo de garantía deberán ser atendidas según los siguientes criterios:

| Tipo de resolución | Franjas de tiempo | | |
|------------------------|---|----------------------|---------------------|
| | Tiempo de respuesta | Tiempo de resolución | Cobertura |
| Consultas media | 3 hora | 24 horas | Horario de atención |
| Consultas baja | 24 horas | 72 horas | Horario de atención |
| Peticiones | Sin retraso respecto a la fecha consensuada | | Horario de atención |

El tipo de consultas o peticiones se refiere a:

Consultas media: dudas o cuestiones funcionales o técnicas que pueden requerir revisión o análisis por parte de la empresa adjudicataria, pero que no impiden la utilización habitual de la plataforma ni tienen carácter urgente. No provocan impacto directo en los servicios esenciales, pero pueden afectar parcialmente a su funcionalidad o generar confusión.



Consultas bajas: de carácter informativo o general, sin ninguna afectación funcional ni técnica. Incluyen preguntas sobre el funcionamiento de la plataforma que no interfieren en la operativa diaria de los usuarios ni en los servicios ofrecidos.

Peticiones: relativas a mejoras, ampliaciones, reconfiguraciones o nuevas funcionalidades, sin afectación directa o inmediata sobre el funcionamiento de la plataforma. Las peticiones pueden requerir una planificación previa y se atenderán según la priorización y disponibilidad acordada con la OAC.

Las franjas de tiempo se refieren a:

- Tiempo de respuesta: es el tiempo transcurrido desde que la incidencia es comunicada a la empresa adjudicataria hasta que un técnico cualificado se pone en contacto con los responsables del contrato o con la persona que se designe.
- Tiempo de resolución: es el tiempo transcurrido desde que la incidencia es comunicada a la empresa adjudicataria hasta que se considera cerrada por los responsables del contrato o por la persona que se designe.

El tiempo de respuesta y resolución se cuenta sobre el horario laborable de 9:00 horas a 17:00 horas, de lunes a viernes. En el caso de las incidencias, el tiempo de respuesta es acumulativo: es decir, todos los tiempos comienzan a contar desde el inicio de la comunicación de la incidencia. En este sentido, una mejor respuesta en uno de los tiempos ofrece más margen en los tiempos de respuesta posteriores.

Esta garantía no se aplica en caso de que los defectos apreciados no lo sean por motivos imputables a la empresa adjudicataria, o bien en caso de que la OAC modifique la parte del software causante del defecto sin consentimiento escrito de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria, con el objeto de reparar los daños, deberá introducir soluciones definitivas, y en ningún caso se aceptarán soluciones temporales o con limitaciones que impliquen el riesgo de producción de errores.

Para el seguimiento de las incidencias que se produzcan, se usará la herramienta propia de la empresa adjudicataria para la comunicación y el seguimiento de incidencias. Para facilitar la comunicación entre el personal de la OAC y la empresa adjudicataria, esta última deberá formar al personal de la OAC que deba usar las herramientas que proporcionará y que permitan reportar consultas o errores tanto en el periodo de garantía como en el de mantenimiento de la plataforma.

3.7 Soporte y mantenimiento

Una vez finalizado el periodo de seis meses de garantía, la empresa adjudicataria prestará el servicio de soporte y mantenimiento durante cuarenta y dos meses, con los siguientes acuerdos de nivel de servicio (ANS):



Soporte de actualización:

Deberá cubrir las actualizaciones que se liberen durante la vigencia de este contrato en relación con aquel *software* que se proporcione y que sean requeridas para garantizar su adecuado funcionamiento, estabilidad, seguridad y adecuación a la legislación vigente. Este servicio incluirá las pruebas correspondientes y el análisis de impacto en la globalidad de la nueva plataforma, garantizando que no pueda afectar a las funcionalidades del sistema y su operativa. Se entregará documentación actualizada de todas las intervenciones y actualizaciones.

La empresa adjudicataria deberá informar a la OAC de cualquier nueva funcionalidad que se ponga a disposición derivada de actualizaciones propias del *software*. Si alguna de estas funcionalidades no se ajusta a las necesidades de la OAC, se deberá poder desactivar o configurar, sin afectar al funcionamiento del resto de la plataforma.

Mantenimiento, soporte al usuario y resolución de incidencias:

Este servicio incluirá el mantenimiento preventivo, correctivo, adaptativo y evolutivo, así como actualizaciones de *software*, bases de datos, resolución de fallos y, en general, cualquier actuación que permita disponer siempre de las últimas funcionalidades con los mínimos errores de *software*.

- Preventivo: actuaciones ejecutadas periódicamente para optimizar el funcionamiento de la plataforma y prevenir potenciales incidencias.
- Correctivo: corrección de las incidencias y los problemas que se presenten imputables al *software*, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la aplicación.
- Adaptativo: adaptación de la solución a los cambios motivados por modificaciones de la normativa legal o procedural. También incluye la actualización de los componentes de la aplicación sobre la base de la evolución tecnológica, *software* o *hardware*, de manera que el grado de obsolescencia sea mínimo o nulo.
- Evolutivo: actualización e inclusión de las nuevas funcionalidades o mejoras que el producto contemple durante su evolución, implementando nuevas versiones de la plataforma y la documentación de ayuda. También se contempla la implantación de todas las interoperabilidades posibles, tanto del entorno actual como de las que vayan surgiendo, con las diferentes administraciones públicas de Cataluña, estatales y europeas.

En cuanto a las prestaciones del servicio, la empresa adjudicataria deberá proporcionar dicho servicio de mantenimiento durante la vigencia del contrato.

En cuanto a la atención a la persona usuaria, orientada a los administradores y los gestores de las herramientas que forman la plataforma, ya sea por vía telefónica, vía telemática o asistencia presencial, se considera:



- La atención a la persona usuaria deberá ser en catalán.
- Soporte tanto de tipo funcional como de tipo informático.
- Resolución de incidencias del entorno de producción directamente relacionadas con el producto, que deriven de su mal funcionamiento.
- Soporte en la implementación de nuevos procedimientos y funcionalidades por parte del personal de la OAC.
- Soporte en la funcionalidad de la plataforma por parte de los empleados de la OAC.

En cuanto al horario de atención a la persona usuaria, se considera el siguiente:

- Se requiere un servicio de 24x7 (24 horas diarias, todos los días del año) para las incidencias críticas (detalladas en el punto 3.6) en el funcionamiento de la plataforma y sus procedimientos.
- Se requiere un servicio para la atención y la resolución de dudas, incidencias y problemáticas surgidas. Este servicio se prestará mediante un canal en línea y telefónico. Horario de atención:
 - De lunes a jueves, de 08:00 h a 19:00 h
 - Viernes, de 8:00 h a 15:30 h
 - Se considera el calendario laboral del municipio de Barcelona

En cuanto a la plataforma de gestión de tiques, la empresa adjudicataria habilitará una plataforma para el seguimiento de las peticiones originadas desde los administradores de la plataforma de la OAC. Desde la OAC se tendrá acceso permanente a esta plataforma para consultar tanto el histórico de peticiones como el estado de las peticiones en curso. Cualquier petición urgente de la OAC se podrá hacer por vía telefónica, y también se hará constar igualmente en la plataforma de tiques. Estos tiques se clasificarán según la temática en:

- Incidencias: incidencias funcionales y técnicas del uso de la herramienta.
- Consultas: cuestiones y dudas funcionales y técnicas.
- Peticiones: peticiones de mejora de la herramienta para adaptarse a las necesidades de la OAC.

La resolución de incidencias y de consultas y peticiones durante el periodo de soporte y mantenimiento se llevará a cabo según los mismos niveles de servicio que en el caso del periodo de garantía con respecto a las incidencias, y las consultas y peticiones, tanto en cuanto a las franjas de tiempo de respuesta y resolución como al tipo de incidencia. Asimismo, se usará la herramienta propia de la empresa adjudicataria para la comunicación y el seguimiento de incidencias.



3.8 Bolsa de horas consignadas para nuevos desarrollos, configuraciones e integraciones

En el marco del contrato se prevé un conjunto de horas anuales que, una vez puesta en marcha la nueva plataforma, se dedicarán a nuevos desarrollos que aporten nuevas funcionalidades requeridas durante la vigencia del contrato, en caso de necesidad de la OAC, y que no formen parte del soporte y mantenimiento descrito en el apartado anterior.

Las horas máximas anuales previstas para estas necesidades son las siguientes, a contar desde la finalización del periodo de garantía de seis meses:

| Año | Número horas |
|--------------|---------------------|
| 2028 | 400 |
| 2029 | 300 |
| 2030 | 200 |
| 2031 | 200 |
| Total | 1100 |

Para usar esta bolsa de horas, los responsables del contrato identificarán una necesidad, que transmitirán a la contratista, que deberá realizar una estimación de las horas que se consumirán y llevará un control de las horas efectivamente consumidas, informando a la OAC, con carácter trimestral, tanto de las horas consumidas como de las horas que quedan disponibles dentro del año en curso. Una vez finalizado cada desarrollo a cargo de la bolsa de horas, los responsables del contrato por parte de la OAC emitirán un acta de aceptación en la que conste el objeto del desarrollo y el número de horas dedicadas.

En caso de que las horas no se consuman, no se podrán facturar, y se acumularán para el año siguiente. Así, en cada anualidad se dispone del número máximo de horas indicado más el acumulado de años anteriores, siempre que dichas horas no sean agotadas.

3.9 Servicio de retorno

Antes de la finalización del contrato, el proveedor estará obligado al retorno del control de los servicios objeto del contrato, debiendo realizar en paralelo los trabajos de devolución junto con los de prestación del servicio, sin ningún coste adicional para la OAC.

El plan de devolución debe cumplir, como mínimo, los siguientes principios y contenidos:

- La empresa adjudicataria, junto con la OAC, debe realizar un análisis de riesgos de protección de datos e implementar las medidas específicas para mantener la seguridad en la devolución del servicio.

- El plazo de ejecución será de entre 2 y 4 meses antes de la finalización del contrato. La OAC se reserva el derecho de poder reducir el plazo de ejecución según considere necesario.

Al inicio del servicio de retorno, para que se pueda realizar el análisis y planificar la migración, la empresa adjudicataria entregará a la OAC toda la documentación actualizada que precise el nuevo adjudicatario, incluyendo como mínimo:

- Acceso a la base de datos.
- Modelo de datos del gestor de expedientes, que incluya el esquema de relaciones.
- Modelo de metadatos en formato exportable para desarrollos futuros.
- Modelo del repositorio de documentos.
- Manual con la forma de interpretar los documentos.

Además de esta documentación, incluirá todo lo necesario para la transferencia de conocimiento de los aspectos fundamentales de operación y, como mínimo, describirá:

- Análisis funcional, modelo de datos incluyendo el esquema, planes de pruebas, etc.
- Documentación actualizada de la gestión del servicio (base de datos de conocimiento) a transferir.
- Metodología de transferencia de conocimiento de los aspectos fundamentales de operación.
- Soporte al nuevo adjudicatario, formación y documentación sobre los procedimientos de negocio y del servicio.
- Acceso al software, a la información, a la documentación y a otro material utilizado por el adjudicatario o la OAC en la provisión del servicio.
- Plan para definir las responsabilidades y gestionar la resolución de problemas entre el nuevo adjudicatario, la OAC u otros adjudicatarios.
- Formación práctica tutelada, en la que el personal designado por la OAC realice los trabajos propios de cada proceso o funcionalidad tutelados por el personal del adjudicatario.

La empresa adjudicataria debe ofrecer:

- Soporte en la transferencia a la OAC, o a terceras partes nombradas por esta, de servicios subcontratados, garantías o contratos de mantenimiento existentes hasta el momento de la finalización, en los mismos términos pactados con los adjudicatarios de estos contratos.
- Cumplir los acuerdos de nivel de servicio (ANS) durante el periodo de devolución del servicio. El plan de devolución no debe causar ninguna discontinuidad en el servicio.
- Asumir la ejecución de todas las actividades de la devolución sin ninguna dedicación de recursos propios de la OAC.
- Permitir que la OAC pueda suscribir, si es procedente, un contrato de licencia de uso sobre los sistemas del adjudicatario que fueran necesarios para asegurar la continuidad del servicio.



4. REQUISITOS ESPECÍFICOS

4.1 Equipo de trabajo

De acuerdo con el apartado G.3 del CC del PCAP, adscripción de medios personales a la ejecución del contrato.

4.2 Metodología de trabajo

De acuerdo con el contenido de la memoria técnica presentada por la empresa licitadora que resulte adjudicataria.

4.3 Documentación

En cuanto a la planificación del proyecto, se necesita una planificación en diferentes fases, indicando línea temporal (diagramas de Gantt) y los días asignados a cada fase.

Al finalizar cada una de las fases de los trabajos de implantación de la plataforma, la empresa contratista debe entregar a la OAC toda la documentación generada en formato electrónico editable (Microsoft Office u Open Office) o en cualquier otro formato que resulte adecuado.

Toda la documentación de los trabajos de implantación de la plataforma se entregará en catalán y se conservará de manera que garantice la transferencia de conocimiento desde la contratista al personal de la OAC, y también, en caso de cambio en el equipo de implantación o de mantenimiento y soporte posterior asignado por la contratista.

Más concretamente, la contratista se obliga a lo siguiente en cuanto a la documentación:

1. Preparar y entregar un manual de administración de la plataforma, para que el personal técnico de la OAC pueda desempeñar las tareas necesarias de explotación, mantenimiento y adaptación según necesidades futuras.
2. Preparar un manual de formación orientado al personal funcional de la OAC con la información necesaria para desarrollar sus tareas desde el punto de vista funcional.
3. Preparar una versión simplificada del manual de formación, orientada a facilitar a los usuarios finales el desarrollo de las tareas en el sistema.



4. Entregar la documentación de seguimiento de los trabajos de implantación del sistema: actas de reunión y documentos relacionados con la gestión de los trabajos mencionados.

Estos manuales deberán prepararse en el formato que resulte más adecuado para su acceso eficiente, y en lengua catalana.

Aparte de esta documentación, el proveedor deberá entregar la documentación que describa las tareas de implantación de la plataforma y la documentación acreditativa de la ejecución de las pruebas. Al menos, esta documentación a entregar debe incluir:

- Modelo de análisis funcional.
- Plan de pruebas.
- Informes de resultados de las pruebas.
- Documentación de seguimiento de los trabajos de implantación del sistema: actas de reunión y documentos relacionados con la gestión de los trabajos mencionados.

Finalmente, se deberá entregar documentación de usuario y de formación sobre el funcionamiento y el uso de los servicios de mantenimiento y soporte:

- Canales de comunicación con la empresa adjudicataria.
- Herramientas de *ticketing* u otros sistemas de seguimiento.
- Estructura del soporte y personas de contacto.

Por otra parte, a la finalización de la puesta en producción de la plataforma, la contratista deberá devolver toda la documentación e información facilitada por la OAC que haya servido de base para los trabajos, así como guardar la debida confidencialidad, tanto durante la ejecución del contrato como posteriormente.

4.4 Duración del proyecto y plazos de entrega

El plazo del contrato prevé una duración de cinco años (60 meses) de acuerdo con lo establecido en la cláusula cuarta del PCAP.

A continuación se detallan las fases en cuanto al desarrollo del proyecto:

Fase previa al cómputo de 60 meses. Análisis y planificación

En esta fase se llevará a cabo la definición de la estrategia de implantación e integraciones, pruebas, formación y puesta en marcha.

Durante esta fase, la empresa adjudicataria llevará a cabo la completa planificación de los trabajos a desarrollar durante la vigencia del contrato. Llevará a cabo los estudios previos necesarios para identificar las mejoras a aplicar a la gestión del



proyecto. Todas estas actuaciones serán validadas o modificadas por los responsables del contrato.

La empresa adjudicataria propondrá los mecanismos de coordinación y seguimiento que considere adecuados, con la validación de los responsables del contrato.

Una vez finalizada esta fase previa, se suscribirá el acta de inicio de ejecución del contrato.

Fase 1 – Implantación en la infraestructura de la OAC

Implantación de la solución en la infraestructura actual de la OAC.

Al inicio de esta fase se llevará a cabo la implantación de la infraestructura de sistemas informáticos dispuesta por el proveedor, así como la instalación de los sistemas operativos y software adicionales requeridos para la plataforma a implantar, que irá a cuenta por la empresa adjudicataria.

Fase 2 – Parametrización de la plataforma

Configuración y parametrización de los módulos dentro de la plataforma de acuerdo con el plan de puesta en marcha resultante de la fase 1 y acordado por todas las partes.

El adjudicatario deberá realizar las integraciones con terceros (software y administraciones), y deberá realizar las pruebas de funcionamiento que verifiquen y garanticen la correcta parametrización e integración de la solución, así como su paso a producción.

La OAC realizará las pruebas para determinar que se cumple el mínimo exigible para que la plataforma pueda ser puesta a disposición de los usuarios.

Fase 3 – Implantación de los procedimientos específicos y el genérico

Esta fase se puede realizar paralelamente con la fase anterior. Diseño de formularios, documentos, procedimientos, etc. y modelado de los datos de los procedimientos.

Fase 4 – Realización de pruebas

La realización de pruebas se llevará a cabo según se indica en el apartado 3.4 de este pliego.

Fase 5 – Gestión del cambio

Formación de los usuarios. Se realizará según se indique en el plan de formación y gestión del cambio, de acuerdo con el apartado 3.5 de este pliego.



Fase 6 – Puesta en producción y periodo de garantía

Desde la puesta en producción, será necesario un acompañamiento por parte de la empresa adjudicataria, que deberá ser presencial en caso de que la OAC lo crea oportuno. Este acompañamiento consiste en una atención especial para apoyar en la puesta en producción de la plataforma.

Fase 7 – Soporte y mantenimiento, y bolsa de horas

El soporte y el mantenimiento se llevarán a cabo según se indica en el apartado 3.7 de este pliego. El funcionamiento de la bolsa de horas se efectuará de acuerdo con lo que se indica en el apartado 3.8 de este pliego.

4.5 Órganos de seguimiento y de supervisión

Este proyecto requiere un seguimiento en cuanto a la ejecución por parte de la OAC para garantizar la correcta ejecución.

De acuerdo con la cláusula vigesimosegunda del PCAP, las personas responsables del contrato realizarán la interlocución con la empresa adjudicataria mediante la dirección de proyecto del equipo técnico de esta empresa.

Los responsables del contrato también darán respuesta a las necesidades de la empresa adjudicataria para:

- Organizar reuniones con las personas responsables de las direcciones funcionales / áreas de la OAC.
- Proveer la información y el apoyo logístico necesario para el proceso de implantación, configuración, integración y gestión del cambio.

Los responsables del contrato convocarán reuniones periódicas para conocer el estado de avance del proyecto, que irán acompañadas del soporte documental de la empresa adjudicataria y que permitirán valorar el grado de ejecución.

4.6 Horarios y organización del trabajo

El horario habitual para desarrollar trabajos en la sede de la OAC es desde las 9:00 horas hasta las 17:00 horas, de lunes a viernes no festivos, sin perjuicio de que se pueda acordar otro horario si el acceso a las oficinas es factible. Sin embargo, hay que prever la posibilidad de tener que ejecutar determinadas tareas (implantaciones, migraciones, paso a producción, etc.) fuera del horario habitual mencionado, con el objetivo de evitar interrupciones de los servicios. Con este fin, los cambios de versión y subidas a producción se realizarán en coordinación con los responsables del contrato.



Todas las reuniones con el personal de la OAC se harán en horario de 9:00 h a 17:00 h, de lunes a viernes no festivos.

Para la realización de los trabajos en su sede, la OAC se compromete a proporcionar los medios materiales y técnicos necesarios para llevar a cabo los trabajos objeto del contrato. La empresa adjudicataria deberá proporcionar a su equipo de trabajo los medios informáticos necesarios para la debida ejecución de los trabajos de implantación del sistema. Se utilizarán preferentemente medios telemáticos de trabajo.

Aparte de las reuniones que se celebren con el personal de la OAC para tratar las necesidades y los requisitos del proyecto y las actuaciones de formación, la empresa adjudicataria podrá organizar el trabajo de la manera más adecuada, siempre que cumpla con los plazos definidos en su oferta, aplicándose, en caso contrario, las penalizaciones establecidas en este pliego.

Para la realización de los trabajos en la sede de la OAC, la OAC se compromete a proporcionar a tiempos los medios materiales y técnicos necesarios, como pueden ser espacio físico, material de oficina adecuado (mesas, sillas, etc.), ordenadores conectados a la red corporativa y otros.

5. NORMATIVA

5.1 La plataforma debe estar adaptada a la normativa vigente en materia de administración electrónica, normas técnicas de interoperabilidad y normas técnicas relativas a la gestión documental.

5.2 La plataforma debe adaptarse a los cambios normativos que puedan surgir durante su funcionamiento y que tengan incidencia en cualquiera de las funcionalidades del software, de tal manera que se garantice en todo momento su adecuación normativa.



Anexo 1: Mapa de los procedimientos a implementar

El mapa de procedimiento es un documento que tiene como finalidad recoger la descripción escrita del procedimiento y que permite expresar en palabras lo que transmite el fluograma con mayor nivel de detalle.

Esta descripción es sintética, concisa, completa y rigurosa, es decir, contiene la información justa y necesaria, sin dar lugar a interpretaciones, pero sin obviar ni olvidar ningún elemento importante del flujo del procedimiento, como son los actores, las acciones, los documentos de entrada o salida, las condiciones, los acontecimientos, etc.

El mapa de procedimiento contiene los resultados de las fases anteriores de la metodología generando un corpus único de todo lo que comprende la definición del procedimiento. Describe con todo detalle el procedimiento definitivo, incorporando todas las oportunidades de mejora y simplificación que han identificado los actores participantes en el proceso de análisis y simplificación.

El manual de procedimiento se convierte en la única herramienta de definición del procedimiento y sirve de base para la implementación del nuevo procedimiento y su automatización, siguiendo lo que el mismo documento especifique. Además, se lo considera una herramienta clave en la transferencia de conocimiento dentro de la organización.

Concretamente, el mapa de procedimiento presenta la siguiente estructura:

- Datos básicos del procedimiento: en este apartado se recoge un conjunto de datos que permiten identificar el procedimiento y sus características básicas, tales como el objeto, el marco legal del procedimiento, la unidad o el departamento responsable y los destinatarios.
- Trámites del procedimiento: en este apartado se recoge la relación de trámites que forman el procedimiento, incluyendo una descripción de estos trámites, su responsable, la documentación asociada y su circuito de firma.
- Diagrama de flujo: incluye una fotografía en formato png de la representación gráfica del flujo de procedimiento definitivo después de aplicar el proceso de mejora y simplificación.
- Extracción del catálogo de procedimientos: en este apartado se recoge descriptivamente toda la información de la que dispone el Catálogo de procedimientos, trámites, datos e indicadores, tanto en cuanto al procedimiento y trámites como a los datos e indicadores.
- Anexos: en este apartado constan los documentos anexos al manual de procedimiento, entre los que está la fotografía en formato png y bpm del diagrama de flujo.



Anexo 2: Catálogo de procedimientos y trámites

El Catálogo de procedimientos, trámites, datos e indicadores es un conjunto de datos estructurados en un único documento Excel con el objetivo de describir el procedimiento y sus trámites, y establecer un modelo de datos e indicadores.

En primer lugar, el catálogo recoge la visión del proceso y la información que lo caracteriza (descripción, marco legal aplicable, plazo de presentación, órgano responsable de la resolución, plazo de resolución o volumetría anual, entre otros).

En segundo lugar, el Catálogo de procedimientos y trámites recoge la visión de los trámites del procedimiento. Para cada uno, se incluye su definición y a qué requisito da respuesta, qué documentos de entrada y salida se generan y cuáles son sus características.

Este elemento de vinculación entre trámites y el requisito legal que los habilita es lo que hace del Catálogo de procedimientos y trámites la herramienta fundamental para cuestionar el procedimiento, e identificar las oportunidades de mejora y simplificación.

En tercer lugar, el Catálogo de procedimientos y trámites establece los datos del procedimiento y los trámites donde intervienen. Para cada dato se definen los siguientes atributos:

- Descripción del dato: objeto y contenido.
- Entidad de datos o familia a la que pertenece y relaciones entre entidades.
- Tipo de dato.
- Obligatoriedad (sí/no/condicional/opcional).
- Condición de obligatoriedad (en caso de ser condicional).
- Controles de introducción de datos que garanticen su introducción correcta.
- Repetible, si se puede informar más de una vez.
- Participación en posibles listas o estadísticas.

Además de lo expuesto en el párrafo anterior, se identifica también en qué trámites de cada procedimiento son introducidos los datos. Se debe especificar si los datos se deben incorporar obligatoriamente en el sistema antes de la finalización del trámite de manera visualizada, es decir, que se pueden ver durante el trámite, pero no se pueden modificar, o de manera modificada, es decir, se pueden visualizar y modificar por parte de los usuarios que ejecutan el trámite.

En cuarto lugar, el Catálogo de procedimientos y trámites establece el modelo de indicadores, definiendo aquellos que aporten información útil para la organización y la toma de decisiones. Se añade una breve descripción de estos y, a partir de cada requisito, se define un método de cálculo que permite contrastar su cumplimiento.



Anexo 3: Arquitectura tecnológica y gestor documental

Tal como se ha detallado anteriormente, la plataforma de administración electrónica se instalará en la infraestructura actual de la OAC.

La OAC dispone de una infraestructura de servidores y sistemas de almacenamiento de datos que forman la plataforma de servidores virtuales que constituyen los sistemas de información corporativos, y dan servicio a los diferentes departamentos y usuarios de la OAC.

La utilización de esta plataforma virtual permite la optimización de los recursos para cada servicio, el incremento de la disponibilidad, la escalabilidad y la redundancia de servicios, adaptando en cualquier momento los recursos asignados según las necesidades departamentales.

El *hardware* físico de la infraestructura de la OAC consta, entre otros dispositivos, de tres (3) servidores de virtualización y procesamiento con una capacidad total de 576 GB de RAM y 144 procesadores lógicos; cabina de almacenamiento con recursos NFS, SMB/CIFS e iSCSI; servidor de copias de seguridad y una librería de cintas LTO7 para realizar copias de seguridad.

Para una información más detallada del *hardware* lógico de la infraestructura, plataforma de virtualización, sistemas operativos y *software* instalado, así como volumetrías y versión de OpenText Documentum, se puede solicitar según se especifica en el anexo 4.



Anexo 4: Procedimiento para tener acceso a los manuales de procedimientos y a la infraestructura tecnológica

En este apartado se indica a las empresas licitadoras cómo acceder a la información sobre la infraestructura tecnológica de la OAC, así como a los manuales de los procedimientos, para favorecer la comprensión del proyecto de la forma más ajustada posible.

Se dará acceso a las empresas licitadoras que lo soliciten y firmen un acuerdo de confidencialidad con la OAC.

A continuación se muestra el procedimiento que hay que seguir:

Instrucciones para acceder a los manuales de procedimientos y a la infraestructura tecnológica:

1. Enviar un correo electrónico a la dirección sistemes@antifrau.cat indicando:
 - a. Denominación social y CIF de la empresa solicitante.
 - b. Número y título del expediente de contratación.
 - c. Adjuntar el documento de confidencialidad firmado y sellado por la representación legal de la empresa.
 - d. Dirección de correo electrónico de la empresa para enviar la forma de acceso a la información solicitada.
2. El acceso a la información de la infraestructura tecnológica y a los manuales de procedimientos se entregará por correo electrónico al licitador una vez verificada la correcta firma del documento de confidencialidad.



Documento de confidencialidad para el acceso a los manuales de procedimientos y a la infraestructura tecnológica para poder participar en la licitación Desarrollo de una plataforma de administración electrónica, la integración con el gestor documental de la OAC y con las herramientas y los servicios de administración electrónica, y el soporte y mantenimiento posterior.

En a de de 20.....

El Sr./Sra., con DNI número y como representante legal actuando en nombre y representación de la empresa con CIF..... y domicilio socialy en virtud de las facultades que le fueron otorgadas mediante escritura..... (en adelante, empresa licitadora) se compromete a guardar la más estricta confidencialidad sobre la información de la infraestructura tecnológica, del gestor documental de la OAC y de los manuales de los procedimientos de la OAC respecto a la licitación anteriormente indicada.

La información contenida respecto a la infraestructura tecnológica, del gestor documental de la OAC y de los manuales de los procedimientos tiene, en todo caso, el carácter de secreta y confidencial, y como tal debe ser tratada, y la solicitante recibe esta información en calidad de depositario de esta información y no tiene ningún derecho de explotación o revelación sobre ella.

La empresa solicitante deberá utilizar la información solo para su propio uso, que es la realización y la presentación de la oferta, así como la ejecución del contrato en caso de que se convirtiera en empresa adjudicataria.

El abajo firmante se compromete a:

- a) Responsabilizarse ante la OAC para el uso diferente al que pueda destinarse la información, ya sea por sí mismo o por parte de las personas a quienes haya permitido acceder a esta información, siendo responsable único de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.
- b) No reproducir, transformar ni, en general, hacer uso de la información por ninguna razón diferente del objeto para el que ha sido obtenida o facilitada.
- c) Mantener el secreto de toda la información y no revelarla, total o parcialmente, a cualquier persona física o jurídica diferente de aquellas que participan activa y directamente en la licitación, designadas por la empresa licitadora.

Todas las obligaciones establecidas en este documento mantendrán su vigencia de manera indefinida durante el proceso de licitación, así como una vez finalizado.



La infracción de las obligaciones recogidas en este documento dará lugar a la indemnización por los daños y perjuicios que se pudieran causar tanto a la OAC como a tercera personas que hayan confiado datos confidenciales a esta, sin perjuicio de la responsabilidad que corresponda de acuerdo con la legalidad vigente.

Firmado electrónicamente